



Dersi Veren Birim: Endüstri Mühendisliği			
Dersin Türkçe Adı: SERVİS SİSTEMLERİ		Dersin Orjinal Adı: SERVİS SİSTEMLERİ	
Dersin Düzeyi: (Ön lisans, Lisans, Yüksek Lisans, Doktora) Lisans		Dersin Kodu: END 3923	
Dersin Öğretim Dili: Türkçe		Formun Düzenleme / Yenilenme Tarihi: 22/08/2013	
Haftalık Ders Saati: 3		Ders Koordinatörü (Ders girşinden sorumlu olan kişi): DOÇENT HASAN SELİM	
Teori	Uygulama	Laboratuvar	Dersin Ulusal Kredisi: 3
3	0	0	Dersin AKTS Kredisi: 4



DOKUZ EYLÜL ÜNİVERSİTESİ

MÜHENDİSLİK FAKÜLTESİ DEKANLIĞI

DERS/MODÜL/BLOK TANITIM FORMU



Dersi Alan Birimler

Birim Adı

Endüstri Mühendisliği

Türü

Seçmeli



Dersin Öğretim Üyesi / Üyeleri

DOÇENT HASAN

Dersin Amacı:

Bu dersin amacı, öğrencilere endüstri mühendisliği araçlarının ve tekniklerinin servis sistemlerinin tasarımında, değerlendirilmesinde ve geliştirilmesinde nasıl kullanıldığını öğretmektir.

Dersin Öğrenme Çıktıları :

- 1 Servislerin özelliklerini ve doğasını, servis yönetiminin odak noktasını ve servis stratejilerini kavrama
- 2 Teknolojiyi ve teknolojinin servis sistemleri üzerindeki etkisini tanımlayabilme
- 3 Servisleri ve servis sistemlerini tasarlayabilme
- 4 Servis sistemlerini yürütebilme
- 5 Servis operasyonlarını yönetebilme

Öğrenme ve Öğretme Yöntemleri:

Dersler, ödevler ve sınıf içi tartışmalar

Değerlendirme Yöntemleri:

Adı	Kodu	Hesaplama Formülü
Vize	VZ	
Ödev	OD	
Final	FN	
Bütünleme Notu	BUT	
BNS	BNS	VZ*035+D *015+FN * 050
Bütünleme Sonu Başarı Notu	BBN	VZ*035+D *015+BUT * 050

Değerlendirme Yöntemlerine İlişkin Açıklamalar:

Değerlendirme Kriteri

Ders İçin Önerilen Kaynaklar

Service Management and Operations, Cengiz Haksever, Barry Render, Roberta S. Russell, Robert G. Murdick, Prentice Hall, 0-13-081338-9, 2000



Derse İlişkin Politika ve Kurallar

Ders Öğretim Üyesi İletişim Bilgileri

E-mail: hasan.selim@deu.edu.tr, gonca.tuncel@deu.edu.tr; Tel: 0232 3017618, 0232 3017617

Ders Öğretim Üyesi Görüşme Günleri ve Saatleri

Bilgi Girilmemiş

Dersin İçeriği

Hafta	Konular	Açıklama
1	Servislerin özellikleri ve doğası	
2	Servis yönetiminin odak noktası: Müşteriler, Servis sistemlerinin küreselleşmesi	
3	Servis stratejisi ve rekabetçilik	
4	Teknoloji ve servislere etkisi, servislerin tasarımı ve geliştirilmesi	
5	Servis sistemlerinde insan kaynakları yönetimi	
6	Servis sistemlerinde iş ölçümü, tesis planlama	
7	Servis sistemlerinde talep ve arz yönetimi	
8	Kuyruk sistemleri ve simülasyon	
9	Servis kalitesi	
10	Servis sistemlerinde verimlilik ve performans ölçümü	
11	Servis sistemlerinde talep tahmini ve çizelgeleme	
12	Servis sistemlerinde doğrusal programlama, hedef programlama ve stok yönetimi	
13	Proje yönetimi	
14	Hizmet sektöründe lineer programlama ve hedef programlama uygulamaları, hizmet sistemlerinde stok yönetimi	



AKTS Tablosu:

Derse İlişkin Etkinlikler	Sayısı	Süresi	Top. İşyükü
Ders İçi Etkinlikler			
Ders Anlatımı	13	3	39

Sınavlar

Final Sınavı	1	2	2
Vize Sınavı	1	2	2

Ders Dışı Etkinlikler

Haftalık Ders öncesi/sonrası hazırlıklar	13	2	26
Vize Sınavına Hazırlık	1	10	10
Final Sınavına Hazırlık	1	12	12
Sunum Hazırlama	1	10	10
Toplam İşyükü			101
Dersin AKTS Kredisi			4